主動進行直接調查的準則

根據《申訴專員條例》第 7(1)(a)(ii)條，申訴專員獲賦予權力，可以主動就某些事項進行調查，即使事前沒有接到有關這些事項的投訴。

有了這項權力，申訴專員可以更加積極主動，處理一些關乎廣大市民利益及廣受關注的問題。直接調查在下列幾方面尤其能夠發揮作用：

(a) 徹底跟進單是調查投訴或許亦未能解決的各項相關的問題；

(b) 解決初萌芽的問題；以及

(c) 處理那些可能並非投訴所針對，但卻相信或懷疑是引起投訴的根本問題，從而一勞永逸地徹底解決周而復始的投訴。

申訴專員已制定下列概括的準則，作為決定是否就某些事項進行直接調查的考慮因素：

(a) 該事項關乎公共行政，涉及《申訴專員條例》所界定的指稱或涉嫌行政失當的行為；

(b) 該事項必須是相當重要和複雜，代表社會普羅大眾或最低限度代表社會某個階層的利益、意願或期望；

(c) 個別人士受屈的個案通常不會是直接調查的對象，因為受屈的個別人士沒有理由不能自行提出投訴；

(d) 該事項因《申訴專員條例》第 10(1)條所限，例如因超逾時效限制、投訴人並非個別受屈人等等而不能採取行動，惟申訴專員卻認為事關重大；

(e) 該事項通常不會經由法庭或根據任何條例設立的審裁處審理，或按常理估計，受該事影響的人應不會向法庭或任何審裁處尋求補救；以及

(f) 衡量不進行直接調查的後果，然後決定當時是否進行直查的適當時候。

要強調的是，上述只不過是一些準則，其內容並非鉅細無遺；至於是否進行直接調查，主要仍須視乎實際的情況和問題而定。